



**LOTERIA
NAȚIONALĂ**
Ă MOLDOVEI

APROBAT

prin hotărârea Adunării Generale a Acționarilor
S.A. „Loteria Națională a Moldovei” din 30 mai 2019

Președintele Adunării

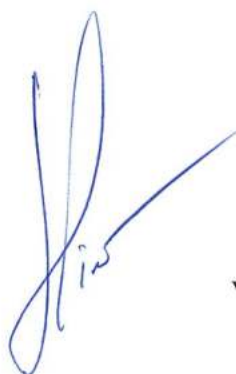
/ 

/ Maria ȘENDILĂ

PLANUL DE AFACERI
al S.A. „Loteria Națională a Moldovei”
pentru anii 2019-2021

Director general

S.A. „Loteria Națională a Moldovei”



Vadim HÎNCU

Director executiv

S.A. „Loteria Națională a Moldovei”



Nicolae Sandu

CHIȘINĂU 2019

I. CADRUL GENERAL

În conformitate cu prevederile art.3 din *Legea nr.291 din 16.12.2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc*, organizarea și desfășurarea activității în domeniul jocurilor de noroc pe teritoriul Republicii Moldova, cu excepția întreținerii cazinourilor, constituie monopol de stat. Gestionarea activității în domeniul jocurilor de noroc ce constituie monopol de stat este realizată de către stat prin intermediul S.A., „Loteria Națională a Moldovei”.

S.A., „Loteria Națională a Moldovei” a fost fondată în temeiul *Hotărîrii Guvernului Republicii Moldova nr. 371 din 24 mai 2011*, unicul acționar fiind statul.

Activitatea societății este reglementată de prevederile *Codului civil nr. 1107-XV din 06 iunie 2002*, *Legea privind societățile pe acțiuni nr. 1134-XIII din 02 aprilie 1997*, *Legea cu privire la antreprenoriat și întreprinderi nr. 845-XII din 03 ianuarie 1992*, , a *Legii nr.291 din 16 decembrie 2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc*, cu modificările și completările ulterioare.

Conform actelor sale constitutive, S.A. „Loteria Națională a Moldovei” are următoarele genuri de activitate:

- activități recreative;
- activitatea în domeniul jocurilor de noroc, organizarea și desfășurarea loteriilor, întreținerea cazinourilor, exploatarea automatelor de joc cu câștiguri bănești, stabilirea mizelor la competiție sportive.

În anul 2017, prin *Hotărîrea nr. 639 din 14 august 2017*, Guvernul Republicii Moldova a aprobat obiectivele și condițiile parteneriatului public-privat pentru dezvoltarea activităților S.A. „Loteria Națională a Moldovei”, precum și cerințele generale privind selectarea partenerului privat.

Obiectivul general al parteneriatului public-privat pentru dezvoltarea activităților S.A. „Loteria Națională a Moldovei” constând în modernizarea și extinderea activităților din domeniul jocurilor de noroc prin atragerea investițiilor private, a celor mai bune practici și know-how, asigurând reducerea riscurilor sociale legate de activitatea din domeniu și majorarea încasărilor la bugetul public.

În rezultatul concursului public de selectare a partenerilor privați pentru implementarea proiectului de parteneriat public-privat ”Serviciile din domeniile ce constituie monopol de stat, gestionate de S.A. „Loteria Națională a Moldovei”, anunțat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova din 20 octombrie 2017 (nr. 364 – 370), la 23 aprilie 2018 au fost semnate contractele de parteneriat public-privat:

- ✓ “Parteneriatul public-privat pentru dezvoltarea activităților Loteriei Naționale a Moldovei din sectorul automatelor de joc cu câștiguri bănești, inclusiv prin

intermediul rețelelor de comunicații electronice” cu Compania Novo Gaming M Technologies GmbH (din numele Asocierii operatorilor economici Novo Gaming M Technologies GmbH, Novomatic Gaming Industries GmbH și Novomatic AG) – în calitate de partener privat, S.R.L. “Novo Investment MLD” – în calitate de partener în cadrul parteneriatului public-privat, Agenția Proprietății Publice – în calitate de partener public și S.A. „Loteria Națională a Moldovei” – în calitate de partener în cadrul parteneriatului public-privat.

✓ “Parteneriatul public-privat pentru dezvoltarea activităților Loteriei Naționale a Moldovei din sectorul loteriilor și pariurilor la competițiile/evenimentele sportive, inclusiv prin intermediul rețelelor de comunicații electronice” cu Compania NGM SPC Limited (din numele Asocierii operatorilor economici New Games AD, National Lottery AD și NGM SPC Limited) – în calitate de partener privat, S.R.L. “NGM Company” – în calitate de partener în cadrul parteneriatului public-privat, Agenția Proprietății Publice – în calitate de partener public și S.A. „Loteria Națională a Moldovei” – în calitate de partener în cadrul parteneriatului public-privat.

Compania National Lottery AD, Bulgaria

Compania National Lottery AD este membru al Asocierii operatorilor economici care au depus oferta comună în cadrul concursului “Serviciile din domeniile ce constituie monopol de stat gestionate de S.A. “Loteria Națională a Moldovei” pentru atribuirea contractului “Parteneriat public-privat pentru dezvoltarea activităților Loteriei Naționale a Moldovei din sectorul loteriilor și pariurilor la competițiile/evenimentele sportive, inclusiv prin intermediul rețelelor de comunicații electronice”. National Lottery AD este cel mai mare operator licențiat pe jocuri de noroc în Republica Bulgaria, cu cea mai rapidă creștere economică din Europa Centrală și de Est, la moment fiind una dintre cele mai inovatoare loterii din Sud-Estul Europei. În ultimii 3 ani, Compania National Lottery AD a generat o cifră de afaceri de peste 650 milioane euro. În prezent, Compania desfășoară o activitate de succes, oferind premii de peste 600 000 000 Euro, într-o țară cu 7 102 000 de cetățeni.

Conform strategiei de dezvoltare a domeniului loteriilor și pariurilor, Compania planifică dezvoltarea în Republica Moldova a unei rețele de cca 1500 de puncte de vânzare pentru biletele de loterie și cca 120 puncte de vânzare pentru jocurile loto.

Suma investițiilor capitale planificate de National Lottery AD în cadrul proiectului PPP este de cca. 6 milioane Euro la primă etapă, cu perspectiva înregistrării unei cifre de afaceri de peste 40 milioane Euro în anul 5 de implementare a contractului PPP. Creșterile prognozate ale vânzărilor sunt de 150% în anul 2 de implementare a contractului PPP, iar pentru cel de-al treilea an Compania estimează o creștere de 150%.

Începând cu al patrulea an Compania preconizează atingerea unei creșteri a vânzărilor de 50%.

Echipa Companiei este formată din profesioniști de înaltă calificare profesională, cu experiență în domeniul jocurilor de noroc, marketing, vânzări, distribuție și IT. Are colaborări cu cei mai importanți distribuitori cu amănuntul și parteneri media din Bulgaria, precum și cu liderii mondiali din industria jocurilor de noroc, pe plan internațional. În anul 2017 National Loterry AD a fost recunoscută ca membru permanent al Asociației Mondiale de Loterie.

Compania Novomatic AG - membru al Asocierii operatorilor economici care au depus o ofertă comună în cadrul concursului "Serviciile din domeniile ce constituie monopol de stat gestionate de S.A. "Loteria Națională a Moldovei" pentru atribuirea contractului "Parteneriatul public-privat pentru dezvoltarea activităților Loteriei Naționale a Moldovei din sectorul automatelor de joc cu câștiguri bănești, inclusiv prin intermediul rețelelor de comunicații electronice" - este una dintre cele mai mari companii de tehnologie de jocuri de noroc din lume, cu o cifră de afaceri de aproximativ 2,3 miliarde de euro anual. Fondată în 1980, Compania Novomatic AG, prin intermediul reprezentanților legali, deține sedii în 45 de țări, are peste 25 000 de angajați în toată lumea, produce și exportă echipamente de jocuri de înaltă tehnologie în peste 70 de țări, operează peste 260 000 terminale de joc și terminale video loterie în aproximativ 2100 localuri și săli de joc.

Suma investițiilor planificate spre valorificare în cadrul proiectului PPP se estimează la cca. 32 milioane Euro în primii 3 ani, cu perspectiva atingerii acestui indicator până la 70 milioane Euro pe parcursul realizării contractului.

Acțiunile expuse supra au determinat, pe parcursul anului 2018, o diversificare a activităților desfășurate de S.A., "Loteria Națională a Moldovei", inclusiv prin extinderea misiunii S.A., "Loteria Națională a Moldovei", modificarea structurii societății, majorarea esențială a numărului unităților de personal etc.

2. Mediul concurențial

După cum s-a mai menționat, în conformitate cu prevederile Legii nr.291 din 16.12.2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc, organizarea și desfășurarea activității în domeniul jocurilor de noroc pe teritoriul Republicii Moldova, cu excepția întreținerii cazinourilor, constituie monopol de stat. Gestionarea activității în domeniul jocurilor de noroc ce constituie monopol de stat este realizată de către stat prin intermediul S.A., "Loteria Națională a Moldovei". Prin urmare, în domeniul loteriilor, pariurilor la competițiile și evenimentele sportive și automatelor de joc cu câștiguri bănești S.A., "Loteria Națională a Moldovei" nu are concurenți, cu excepția anumitor organizatori de jocuri de noroc care activează clandestin, iar Societatea întreprinde acțiuni în vederea

diminuării ponderii acestora pe piață.

OBIECTIVE 2019-2021

Viziune

Viziunea S.A. „Loteria Națională a Moldovei” pentru anii 2019-2021 constă în sporirea încrederii în rândul jucătorilor și partenerilor Societății, prin atingerea excelenței în materie de calitate și securitate la nivelul jocurilor organizate de Societate.

Valori

Valorile S.A. „Loteria Națională a Moldovei” sunt următoarele:

- a) Autenticitate - facem cum este corect, chiar dacă e dificil;
- b) Excelență— depunem tot efortul să acționăm sistemic, cu pasiune și rapiditate;
- c) Perfecțiune - tindem să dezvoltăm continuu capacitățile noastre profesionale;
- d) Inovație - aplicăm toate elemente ce pot crea plus-valoare serviciilor oferite;
- e) Parteneriat - tindem spre relații reciproc avantajoase de lungă durată;
- f) Responsabilitate - asigurăm executarea tuturor obligațiilor față de jucători și parteneri;
- g) Tradiție - formarea continuă a principiilor și valorilor profesionale ale Societății;
- h) Siguranță - asigurarea protecției datelor și informațiilor jucătorilor și partenerilor noștri.

Pornind de la premisele enunțate, Planul de activitate al S.A. „Loteria Națională a Moldovei” pentru anii 2019 - 2021, a fost structurat în 4 compartimente (obiective strategice), acestea fiind divizate în obiective specifice, după cum urmează:

Obiectivul nr.1: Lansarea de noi jocuri de noroc și sporirea numărului vânzărilor pentru produsele deja puse în circulație

S.A. „Loteria Națională a Moldovei” își propune un ritm de creștere anual cât mai mare și extinderea gamei jocurilor de noroc organizate, prin elaborarea și implementarea, de comun cu partenerii privați, a unor politici de marketing bazate pe strategii, tactici și programe specifice de acțiune.

Societatea va studia în permanență politica de preț a organizatorilor jocurilor de noroc din regiunea geografică în care se află Republica Moldova și va depune efortul în a oferi prețuri adecvate, raportate la posibilitățile de câștig ale jucătorilor. Strategia va fi bine planificată prin monitorizarea constantă a costurilor și asigurarea profitului societății.

Pentru realizarea obiectivului vizat, Societatea stabilește următoarele **obiective specifice**:

- a) *Sporirea numărului biletelor vândute în cadrul jocurilor de noroc deja desfășurate;*
- b) *Lansarea de noi bilete câștig momentan;*

- c) *Lansarea loteriei clasice;*
- d) *Lansarea jocurilor de noroc din domeniul pariurilor la competițiile/evenimentele sportive*
- e) *Dezvoltarea rețelei sălilor de joc cu automate de joc cu câștiguri bănești.*

Obiectivul nr.2: Creșterea încrederii jucătorilor în serviciile și produsele oferite de S.A. „Loteria Națională a Moldovei”

Obținerea încrederii jucătorilor în serviciile și produsele oferite de S.A. „Loteria Națională a Moldovei” a fost unul din obiectivele principale ale Societății de la fondare și până în prezent. Scopul acțiunilor întreprinse de Societate a fost asigurarea jucătorilor că orice produs promovat sub sigla Loteriei Naționale a Moldovei este un produs verificat, fraudă și dubiile nefiind admise în cadrul acțiunilor întreprinse de Societatea noastră.

Pentru realizarea acestui obiectiv general, Societatea își propune următoarele **obiective specifice**:

- a) *Asigurarea protecției jucătorilor, la cel mai înalt nivel, împotriva acțiunilor de manipulare prin joc, fraudei, spălării de bani, dependenței sau altor crime financiare;*
- b) *Asigurarea desfășurării fără întrerupere a livrărilor de produse loteristice/comercializarea biletelor la loterie;*
- c) *Asigurarea desfășurării fără întrerupere a activității sălilor de joc cu câștiguri bănești;*
- d) *Asigurarea transparenței proceselor formării fondurilor de câștiguri, plății premiilor, transferării în bugetul de stat a impozitelor reținute de la câștigători.*

Obiectivul nr.3: Asigurarea securității informaționale a sistemelor IT și a datelor cu caracter personal utilizate în procesul activității S.A. „Loteria Națională a Moldovei”

Asigurarea securității informaționale presupune garantarea confidențialității informației, prin prevenirea accesării informației de către persoanele fără drepturi și imputerniciri corespunzătoare, asigurarea integrității logice a informației, prin prevenirea introducerii, actualizării și nimicirii neautorizate a informației, asigurarea integrității fizice a informației, asigurarea protecției infrastructurii informaționale împotriva deteriorării și tentativelor de modificare a funcționării.

Pentru realizarea acestui obiectiv general, Societatea își propune următoarele **obiective specifice**:

- a) *Revizuirea, aprobarea și implementarea Politicii de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de S.A. „Loteria Națională a Moldovei”- Politica de securitate va trasa obiectivele Societății în scopul protecției datelor cu caracter personal și va permite Societății să gestioneze toate activitățile sale astfel încât acest proces să fie în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;*
- b) *Identificarea și clasificarea sistemelor, care necesită să fie protejate, precum și detectarea anticipată și prognozarea amenințărilor asupra securității informației pentru sistemele identificate.*

c) *Elaborarea, aprobarea și implementarea regulamentelor și procedurilor privind securitatea informației, bazate pe cerințe legislației în vigoare, precum și pe standardele internaționale și naționale în domeniul securității informației;*

Obiectivul nr. 4 Consolidarea organizațională și instituțională a Societății

Societatea și-a stabilit drept obiectiv pentru anul 2019-2021 asigurarea unei infrastructuri moderne și extinderea funcționalităților de muncă, care ar crea un climat favorabil de muncă angajaților, creșterea productivității muncii, îmbunătățirea calității serviciilor prestate jucătorilor, precum și ridicarea gradului de încredere a acestora în S.A. „Loteria Națională a Moldovei”.

S.A. „Loteria Națională a Moldovei” își propune o nouă abordare la capitolul dezvoltarea resurselor umane, implementarea standardelor și bunelor practici internaționale, implementarea unei culturi organizaționale și responsabilitate socială, protecția mediului și prevenirea poluării.

Pentru realizarea acestui obiectiv general, Societatea își propune următoarele **obiective specifice**:

a) *Dezvoltarea resurselor umane - în dependență de jocurile de noroc pe care S.A. „Loteria Națională a Moldovei” își propune să le organizeze/inițieze, se planifică angajarea personalului responsabil de domeniile: audit intern și control financiar, securitate internă, logistică, care nu va depăși numărul de unități de personal aprobat de Consiliul societății, dar și instruirea personalului deja angajat în scopul eficientizării proceselor interne și respectării creșterii legate de securitatea muncii;*

b) *Implementarea unor aplicații necesare Societății care vor contribui nemijlocit la o gestionarea mult mai eficientă a tuturor proceselor și totodată reducerea costurilor pentru acestea;*

c) *Sistematizarea și evidența strictă a spațiilor în care Societatea își desfășoară activitatea.*

IMPLEMENTAREA PLANULUI DE AFACERI al S.A. „Loteria Națională a Moldovei” pentru anii 2019-2021

Nr. d/o	Obiective strategice	Obiective specifice	Acțiuni	Termen-limită	Indicatori de rezultat
1.	Lansarea de noi jocuri de noroc și sporirea numărului vânzărilor pentru produsele deja puse în circulație	Sporirea numărului biletelor vândute în cadrul jocurilor de noroc deja desfășurate	De comun cu partenerii privați, responsabili de proiect, lansarea promoțiilor cu ocazia sărbătorilor oficiale/religioase/naționale;	permanent	Obținerea unei cifre constante de vânzări de cca 80 – 100 mln./lună
			Inițierea campaniilor de motivare a jucătorilor fideli;	permanent	
			Campanii publicitare la posturile TV și radio;	permanent	
			Eliberarea în termeni proximi a câștigurilor obținute din jocurile de noroc	permanent	
		Lansarea de noi bilete cu câștig momentan	Identificarea, de comun cu partenerii, a posibilităților de lansare a noilor bilete cu câștig momentan	Trimestrul I 2019	Tipuri de jocuri de noroc identificate
			Elaborarea și aprobarea regulilor specifice pentru noile jocuri de noroc identificate	Trimestrul I 2019	Reguli elaborate și aprobate
			Importul și inițierea distribuției	Trimestrul I 2019	Bilete importate și distribuite în rețea
	Lansarea loteriei clasice		Comercializarea de noi bilete cu câștig momentan	Semestrul I 2019	Comercializare inițiată
			Identificarea, de comun cu partenerii, a posibilităților de lansare a loteriei clasice	Trimestrul I 2020	Posibilități identificate

	Elaborarea și aprobarea regulilor specifice pentru noile jocuri de noroc identificate	Trimestrul I 2020	Reguli elaborate și aprobate
	Identificarea, de comun cu partenerii privați, a partenerilor pentru inițierea loteriei clasice	Trimestrul I 2020	Contracte încheiate
	Lansarea loteriei clasice	Trimestrul II 2020	Loterie clasică lansată
	Identificarea, de comun cu partenerii privați, a partenerilor pentru inițierea loteriei clasice	Trimestrul I 2019	Contracte încheiate
	Elaborarea și aprobarea regulilor specifice pentru noile jocuri de noroc din domeniul pariurilor la competițiile și evenimentele sportive	Trimestrul II 2019	Reguli elaborate și aprobate
	Lansarea platformei on-line pentru jocurile de noroc din domeniul pariurilor la competițiile și evenimentele sportive	Trimestrul III 2019	Platformă lansată
	Lansarea jocurilor de noroc din domeniul pariurilor la competițiile și evenimentele sportive prin intermediul agențiilor de pariuri	Trimestrul IV 2019	Agenții funcționale
	Organizarea concursurilor pentru selectarea spațiilor pentru amenajarea spațiilor cu automate de joc cu câștiguri bănești.	permanent	Către 2021 crearea unei rețele formată din 80-100 săli cu automate de joc (cca 3500-5000 automate)
	Selectarea spațiilor	permanent	
	Reparația spațiilor	permanent	
	Lansarea activității	permanent	

2.	Creșterea încrederii jucătorilor în serviciile și produsele oferite de S.A. „Loteria Națională a Moldovei”	Asigurarea protecției jucătorilor, la cel mai înalt nivel, împotriva acțiunilor de manipulare prin joc, fraudei, spălării de bani, dependenței sau altor crime financiare;	Desfășurarea campaniilor de informare cu privire la regulile și condițiile jocurilor de noroc organizate de Loteria Națională a Moldovei;	permanent	Protecția jucătorilor asigurată
		Asigurarea desfășurării fără întrerupere a livrării de produse loteristice/comercializarea biletelor la loterie;	Asigurarea livrării produselor loteristice și comercializarea biletelor la loterie fără întrerupere.	permanent	Jocuri de noroc organizate fără întrerupere
		Asigurarea desfășurării fără întrerupere a activității sălilor de joc cu câștiguri bănești	Desfășurarea fără întrerupere a activității sălilor de joc cu automate de joc cu câștiguri bănești. Întreținerea în stare bună de funcționare a rețelilor ingineresti în sălile cu automate de joc cu câștiguri bănești.	permanent	Activitate desfășurată fără întrerupere
		Asigurarea transparenței proceselor formării fondurilor de câștiguri, plății premiilor, transferării în bugetul de stat a impozitelor reținute de la câștigători.	Publicarea în mijloacele de comunicare în masă/ pe site-ul Societății a calculelor fondurilor de câștiguri	permanent	Transparență asigurată
3.	Asigurarea securității informaționale a sistemelor IT și a datelor cu caracter personal utilizate în procesul activității S.A. „Loteria Națională a Moldovei”	Revizuirea Politicii de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de S.A. „Loteria Națională a Moldovei	Revizuirea Politicii de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de S.A. „Loteria Națională a Moldovei	Semestrul I 2019	Politică revizuită aprobată și implementată
			Implementarea Politicii de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de S.A. „Loteria Națională a Moldovei	Permanent	
		Identificarea și clasificarea sistemelor, care necesită să fie protejate, precum și detectarea anticipată și prognozarea	Întreprinderea acțiunilor în vederea identificării și clasificării sistemelor, care necesită să fie protejate	Semestrul II 2019	

	amenințărilor asupra securității informației pentru sistemele identificate.	Detectarea anticipată și prognozarea amenințărilor asupra securității informației pentru sistemele identificate	Permanent	
	Elaborarea, aprobarea și implementarea regulamentelor și procedurilor privind securitatea informației, bazate pe cerințe legislației în vigoare, precum și pe standardele internaționale și naționale în domeniul securității informației;	Aprobarea și implementarea Regulamentului privind prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență contabilă	Semestrul II 2019	Regulament aprobat și implementat
4.	Coordonarea și conducerea activității întregii companii într-un mod planificat și sistematic, conform principiilor managementului calității	Asigurarea cerințelor jucătorilor/clientilor; Asigurarea cerințelor fondatorilor; Asigurarea bunei activități a societății.	permanent	Jucători satisfăcuți; Fondatori mulțumiți
	Dezvoltarea resurselor umane	Angajarea personalului precum și instruirea personalului nou angajat	permanent	Personal angajat și instruit
	Implementarea unor aplicații necesare Societății care vor contribui nemijlocit la o gestionarea mult mai eficientă a tuturor proceselor și totodată reducerea costurilor pentru acestea;	Întreprinderea acțiunilor în vederea implementării unor aplicații necesare Societății care vor contribui nemijlocit la o gestionarea mult mai eficientă a tuturor proceselor și totodată reducerea costurilor pentru acestea	permanent	Aplicații implementate, costuri reduse
	Sistematizarea spațiilor în care Societatea își desfășoară activitatea.	În funcție de contractarea (locățiunea) spațiilor pentru necesitățile S.A., Loteria Națională a Moldovei	permanent	Spații sistematizate